香港申訴專員年報撮要

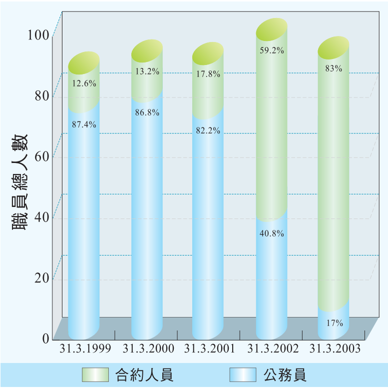
二零零三年六月

行政

申訴專員公署自二零零一年十二月十九日起在行政體制、運作程序和工作方法上脱離政府機制後，已經建立起本身的行政制度，並逐步減少依賴政府部門提供的服務。

在二零零二／零三年度結束時，本署根據《申訴專員條例》聘用的合約人員佔全體職員的 83% ，這些合約人員都不是公務員。本署餘下由政府借調過來的公務員將於二零零三／零四年度全部調離本署。

圖表1 本署的合約人員



為了提高本署職員，尤其是新聘用人員的專業水平，本署制定了培訓策略，包括為新入職人員提供入職指導，並就不時出現的問題舉辦複修課程，以及就相關的法例或某些必需的技巧等舉行專題研討會，互相交流經驗。本署十分重視員工培訓，藉此將屬下人員發展成為一支幹練的隊伍，致力為促進公平、公開、高透明度及問責的公共行政而作出貢獻。

權力及權限

申訴專員由香港特別行政區行政長官委任，在調查《申訴專員條例》附表 1 載列的政府部門和公營機構的行政失當時，可以有完全獨立的法定自主權。雖然政府因推行主要官員問責制而改組政府總部（附表 1 載列的其中一個機構），但對申訴專員的職權範圍並無影響。

申訴專員有廣泛的調查權力，然而，條例亦訂明申訴專員在調查投訴時所受到的某些限制，例如：已過了時限、由匿名者提出或不在香港發生的投訴事項，以及投訴人有權提出上訴或可以循法律程序尋求補救辦法的事項等，申訴專員都不可以調查。申訴專員會採取開放的態度，只要投訴事項的性質與行政事務有關，都會盡量考慮跟進。對於任何微不足道、瑣屑無聊、無確實理據，又或非真誠作出的投訴，申訴專員為善用資源，可以決定不採取跟進行動。這項酌情權讓本署可以防止有人誤用申訴專員制度。

申訴專員就投訴個案所作的決定是最終決定。任何人如對申訴專員的決定感到不滿意，可要求本署覆檢其個案，或向法庭申請司法覆核。

直接調查

自一九九四年起，申訴專員可以就市民普遍關注的問題和有關行政制度上的問題進行直接調查（「直查」）。過去多年，本署藉着這項職能，協助改善公共行政的質素，以及促進問責精神。本署會透過定期檢討一些值得關注的問題、市民對政府服務的期望，以及市民重複向本署提出的投訴，選定進行直查的項目。本署希望協助政府更了解市民的感受和要求，以提供更高效率和更具效益的服務。

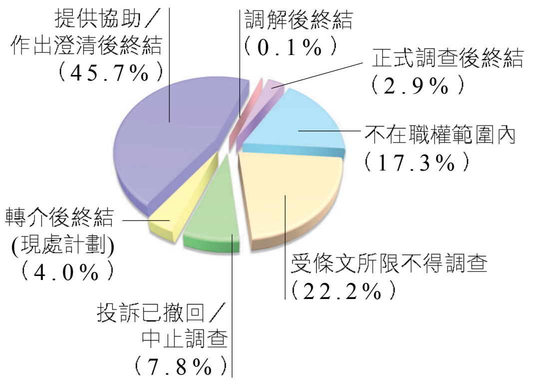
在本年度內，本署完成了六項直查，另有兩項直查正在進行。

處理投訴

投訴人可以透過郵遞、電話、傳真、電子郵件，或親臨本署提出投訴。接到投訴後，本署會先進行初步查訊，以掌握有關資料，然後才決定以另類排解糾紛方法處理，抑或應進行全面調查。

對於較為簡單和直接的投訴，本署會以較靈活的另類排解糾紛方法處理 。這些方法包括機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）、提供協助／作出澄清及調解。對於性質較為複雜，或涉及極不公平或嚴重行政失當的個案，本署會進行全面調查。調查過程會涉及廣泛查訊及蒐集證據的工作。

圖表2 二零零二／零三年度已終結的投訴個案分類



工作量與挑戰

在本年度，本署的工作量突破過去四年的紀錄。全年共接到 14,298 宗查詢和 4,382 宗投訴，以及完成處理了 4,370 宗投訴個案。

儘管工作量增加，及接到一些性質非常複雜的個案，我們仍能在服務承諾的時限內，完成處理超過 97% 的投訴個案。為應付季節性的工作量增加，本署聘用了具備豐富公共行政經驗的臨時個案主任，配合全職調查人員的工作。

有時候，被投訴機構和投訴人會質疑本署的決定及跟進行動，而本署決定是否進行調查往往成為爭論的焦點。儘管本署有法定權力取得與個案有關的資料，在進行查訊期間，有些機構仍要本署勸說一番才提供資料。

投訴人有時會要求本署覆檢其個案。假如他們能提出新證據或新論點，本署定會覆檢先前所作的決定，並在覆函中盡力回應投訴人的反對意見。在本年度，本署接到 280 宗覆檢個案的要求。

圖表3 投訴人要求覆檢個案的數目

理由／結果	新證據		新角度		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	3	-	2	-	-	5
維持決定	-	234	-	-	41	275
						280

我們認為，公眾對本署的意見或結論提出質疑，可令本署人員更加警覺和提高專業精神。

調查工作的成果

本署在完成調查後提出各項建議的主要目的，是紓解不滿和改善公共服務。在本年度內，本署完成了 124 宗投訴個案的全面調查及六項直接調查，分別提出了 173 項及 72 項建議，其中超過 95% 的建議已獲有關部門或機構接納。

公眾教育與對外關係

在二零零二／零三年度，本署透過不同渠道，推行了多項公眾教育和宣傳推廣活動，包括在各電視台和電台播放宣傳短片及聲帶、舉行巡迴展覽、在巴士上及鐵路沿線各車站和車廂的電子資訊板介紹本署的工作。

二零零二年八月，本署頒發申訴專員嘉許獎給康樂及文化事務署、入境事務處和社會福利署，表揚他們以正面和積極的態度處理投訴。此外，共有 23 名分別來自 12 個機構的公職人員獲頒公職人員獎，以表揚他們達致良好的客戶服務水平，又或對改善公共行政質素取得的成果。

圖表4 申訴專員嘉許獎頒獎典禮

本署與海外同類機構保持聯繫。在二零零二年十月，香港申訴專員獲選為國際申訴專員協會的秘書長。在二零零二年五月和十一月，申訴專員亦分別出席了在北京舉行的第七屆亞洲申訴專員協會會議和第二十屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。

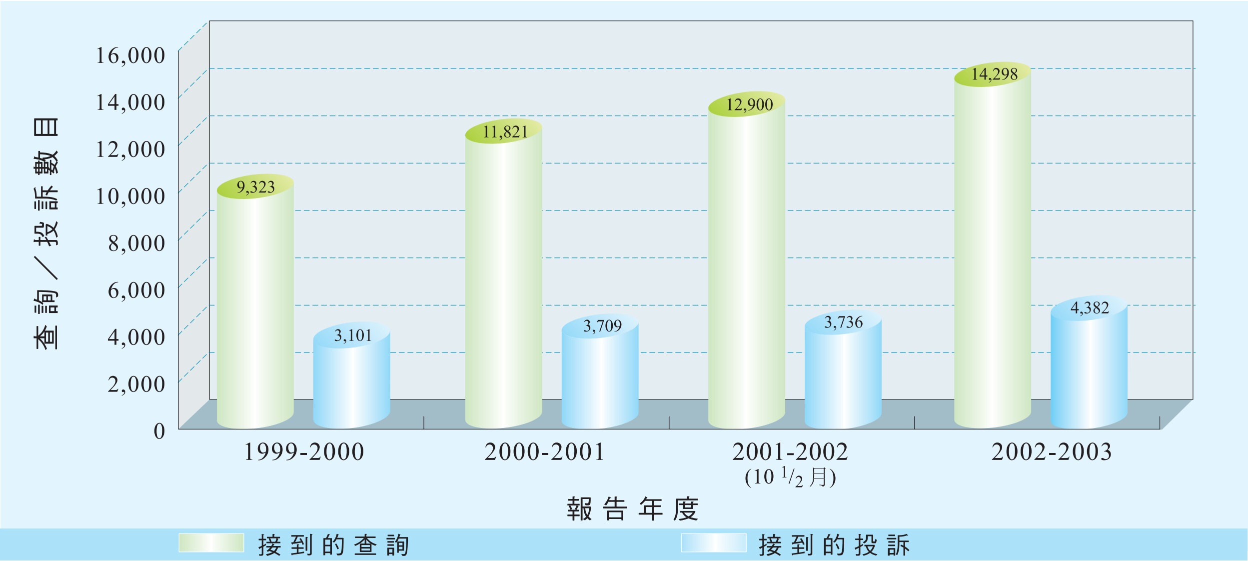
按照本署與中國監察學會的交流計劃，本署於二零零二年五月派出代表團到內地交流，而中國監察學會的代表團亦在同年十二月來港訪問。在本年度內，海外的申訴專員機構及中國監察部代表的到訪人數激增。本署歡迎這類交流活動，從這些交流中也獲益良多。

表 1

個案數字

		報告年度#			
		1999-2000	**2000-01**	**2001-02** (10$^{1}/_{2}$月)	**2002-03**
(A)	接到的查詢	9,323	11,821	12,900	14,298
(B)	接到的投訴	3,101	3,709	3,736	4,382
(C)	由上個報告年度轉入的投訴	891	581	814	760
(D)	須處理的投訴 = (B) + (C)	3,992	4,290	4,550	5,142
(E)	已終結的投訴	3,411	3,476	3,790	4,370
	轉介被投訴部門／機構回覆後終結的投訴(「現處計劃」)	467	364	353	176
	提供協助／作出澄清後終結的投訴	969	700	1,214	1,996
	調解後終結的投訴	10	29	19	6
	正式調查的投訴	194	161	331	124
	- 投訴已撤回／中止調查	11	-	6	2
	- 成立	22	28	18	15
	- 部分成立	100	41	263	39
	- 不成立	61	80	42	68
	- 未能就投訴是否成立作出定論	-	12	2	0
	評審後決定無須調查的投訴	1,417	1,859	1,563	1,729
	- 受條文所限不得調查	592	795	685	971
	- 不在本署職權範圍內	825	1,064	878	758
	投訴已撤回／中止調查	354	363	310	339
(F)	已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	81%	83%	85%
(G)	轉入下個報告年度的個案總數 = (D) - (E)	581	814	760	772
(H)	已完成的直接調查	3	5	4	6

\# 報告年度所涵蓋的日期
99/00 : 16.5.99 - 15.5.00　　00/01 : 16.5.00 - 15.5.01　　01/02 : 16.5.01 - 31.3.02　　02/03 : 1.4.02 - 31.3.03
由 2001 ／ 02 報告年度起，本署的報告年度的截算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的截算日期。

表 2

接到的查詢／投訴數目